

「平成26年度おもてなし経営企業選」

応募要項

募集締切

平成26年10月24日（金）

必着

平成26年9月

経済産業省

1. 「おもてなし経営」とは

少子高齢化、価格競争の激化、グローバル化への対応等、多くのサービス事業者は厳しい競争にさらされています。

一方、各地域には、価格競争に陥ることなく、顧客のニーズに合致したサービスを継続的に提供し、「顧客」のみならず、「社員」、「地域・社会」から愛される経営を実現している企業が存在します。

経済産業省では、このような「社員の意欲と能力を最大限に引き出し、地域・社会との関わりを大切にしながら、顧客に対して高付加価値・差別化サービスを提供する経営」を「おもてなし経営」と称して、地域のサービス事業者が目指すビジネスモデルの一つとして推奨しています。

2. 「おもてなし経営企業選」とは

本年度も、サービス事業者に経営のヒントとなる取組みを紹介するため、「平成26年度おもてなし経営企業選」を実施します。

平成24年度のスタート以来、全国各地から78社が選出されています。3年目となる本年度は、約30社を選出する予定です。

3. 主催

経済産業省 商務情報政策局 サービス政策課

4. 選考の視点

- ・【別紙2】応募時提出項目一覧表における「3. 選考項目」に基づいて、選考を実施します。
- ・「おもてなし経営企業選」は、サービスの高付加価値化・差別化を目指すものですが、画一的な経営手法の普及を目指すものではないため、応募事業者の多様性を重んじて、選考を実施します。
- ・各選考項目が平均的に高い事業者や、特定の選考項目において突出して優れている事業者等、多種多様であることを前提としていますので、自社の優れている点を重点的にアピールするようにして下さい。
- ・複数の選考項目においてアピールする内容が重複することが想定されますが、自社の優れている点をアピールする目的であれば、重複しても問題はありません。
- ・全ての選考項目において、完璧な事業者は存在しません。自社の課題と位置づけている選考項目は課題認識と解決に向けた取組みを記入し

た上で、その取組みのレベルの高さや、他社の参考になるかどうかも選考の対象とします。

5.選考方法・日程

選考方法としては、書類選考（書類審査）の上で、1次選考（経営者等ヒアリング）、2次選考（企業訪問）を通じて、「おもてなし経営企業」を選出します。

・応募受付（書類提出）	～ 26年10月24日迄
・書類選考（書類審査）	26年11月
・1次選考（経営者等ヒアリング）	26年12月～27年1月
・2次選考（企業訪問）	27年 2月～27年3月
・選出事業者決定・公表	27年 3月

6.応募資格

【別紙2】応募時提出項目一覧表における「2.応募資格」の項目を全て満たす法人を対象とします。

7.応募方法

26年10月24日（金）までに、応募資料を、提出先（下記 (3)提出先をご参照）へ必着するように、郵送して下さい。

(1)応募受付期間

26年9月1日（月）～26年10月24日（金）必着

(2)応募資料

応募用紙
補足資料
応募企業アンケート（任意）
電子データ

応募資料を作成する際の留意事項は、【別紙1】応募ガイドライン & F A Qをご参照下さい。
応募資料の詳細は、【別紙2】応募時提出項目一覧表をご参照下さい。

(3)提出先

〒100 - 6514

東京都千代田区丸の内1 - 5 - 1 新丸の内ビルディング

株式会社パソナ

「おもてなし経営企業選」事務局宛

封筒の表面に「平成26年度おもてなし経営企業選 応募資料在中」と朱書して下さい。

(4)その他

- ・ 応募手数料は無料です。
ただし、応募資料の提出にかかる送料は、応募者負担となります。
- ・ 資料に不備がある場合は、再提出を求められることがあります。
応募期間内に応募資料が揃わない場合、基本的に応募が無効となりますので、ご留意下さい。
- ・ 提出していただいた応募資料は、事務局が責任を持って取り扱い、選考以外の用途では使用しないものとします。
- ・ 応募企業は、応募資料の提出をもって、「おもてなし経営企業選」の趣旨を理解し、応募資料の機密情報を、事務局が「おもてなし経営企業」の選考を目的として取り扱うことに同意したものとします。

8.選考結果

選考結果は、「おもてなし経営企業選」事務局から、以下の時期を目安に、電子メールにて応募者へ通知します。なお選考結果の連絡時期は、選考状況に応じて変更になる場合もありますので、あらかじめご了承下さい。

- | | |
|-------------|----------------|
| ・ 書類選考結果の通知 | 26年11月下旬～12月上旬 |
| ・ 1次選考結果の通知 | 27年1月下旬～2月上旬 |
| ・ 2次選考結果の通知 | 27年3月上旬～3月中旬 |

落選理由等、選考結果に関する個別のお問合せには応じられませんので、あらかじめご了承下さい。また、法令違反等や応募資料への虚偽の記載が発覚した場合には、選考対象から除外し、あるいは選出事業者決定の通知後であっても決定を取り消すことがあります。

9.お問合せ先

「おもてなし経営企業選」事務局

株式会社パソナ

パソナキャリアカンパニー 良い会社コンサルティングチーム

電子メール : e-kaisya@pasonacareer.biz

電話 : 03 - 6256 - 0288

(平日 09 : 00 ~ 17 : 30)

本事業は経済産業省から株式会社パソナに対して委託しています。

以 上

添付 : 【別紙 1】応募ガイドライン&FAQ

【別紙 2】応募時提出項目一覧表

【別紙 1】

応募ガイドライン & F A Q

1. 応募資料

応募用紙

1. 法人プロフィール	A 4・片面	× 1 部	(必須)
2. 応募資格	A 4・片面	× 1 部	(必須)
3. 選考項目	A 4・片面	× 1 部	(必須)

補足資料

1. 損益計算書	A 4・片面・3 決算期分	× 1 部	(必須)
2. 貸借対照表	A 4・片面・3 決算期分	× 1 部	(必須)
3. その他関連資料	A 4・片面	× 1 部	(任意)

応募企業アンケート	A 4・片面	× 1 部	(任意)
-----------	--------	-------	--------

電子データ	C DまたはD V D	× 1 部	(必須)
-------	-------------	-------	--------

2. 応募資料の記入方法

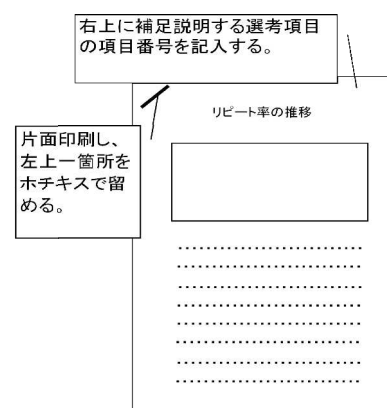
応募用紙

- ・平成 2 6 年度応募用紙に必要箇所を全て記入した上で、A 4 用紙・片面で印刷し、左上一箇所をホチキス留めにして下さい。
- ・「1. 法人プロフィール」は、全てフォーマットに基づいて、記入して下さい。
- ・「2. 応募資格」は、全てチェック式です。にレ点(チェック)を記入して下さい。
- ・「3. 選考項目」は、(1)定量指標は全て数字を記入した上で、証跡として、損益計算書、および貸借対照表の写しを各 3 期分、添付して下さい。また、(2)社員に関する指標、(3)地域・社会に関する指標、(4)顧客に関する指標は、各項目に関連する自社の取組みやエピソードを説明欄に具体的に記入した上で、必要に応じて、関連する資料を添付して下さい。
- ・応募用紙は P C で入力しても手書きでも、どちらでも構いません。
- ・記入欄内に書ききれない場合は、記入欄を縦に引き伸ばすか、もしくは、別紙(A 4 用紙・片面印刷・書式自由)に記入して提出して下さい。

The image shows a portion of the application form. At the top, there is a header with the text '平成26年度応募用紙'. Below this, there is a section for '1. 法人プロフィール' (Company Profile). A callout box with an arrow points to the top-left corner of the form, containing the instruction: '片面印刷し、左上一箇所をホチキスで留める。' (Print on one side and staple the top-left corner). The form itself has several sections with labels like '① 会社名', '② 代表取締役', '③ 代表取締役の職歴', and '④ 備考'. The '備考' section is a large empty box for additional information.

補足資料

- ・ A 4 用紙を必ず使用し、片面印刷で左上一箇所をホチキス留めして、右上に選考項目の項目番号「例：(2)- 」を記入して下さい。
A 4 サイズ以外の資料や、両面印刷の資料等、上記指定外の資料は、選考の対象外としますので、ご留意下さい。
- ・ A 4 タテ・A 4 ヨコどちらでも構いません。
- ・ 右上に、補足説明する選考項目の項目番号を記入して下さい。
- ・ 補足資料に枚数制限はありません。分かりやすく説明するのに最適な枚数で提出して下さい。

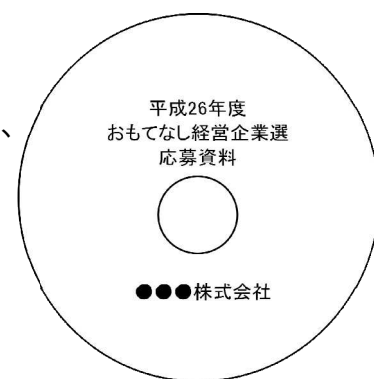


応募企業アンケート

- ・ 「おもてなし経営企業選」および、関連する施策の立案の参考とするため、応募企業アンケートにご協力をお願いいたします。
- ・ アンケートにご協力いただける場合、ご記入いただいた応募企業アンケートを A 4 用紙・片面で印刷して、左上一箇所をホチキス留めして下さい。

電子データ

- ・ 提出する全ての応募資料（上述 応募用紙、補足資料、応募企業アンケート）の電子データを CD、もしくは DVD に保存して、応募資料と共に、提出して下さい。
- ・ ファイル形式は、Microsoft Word、Excel、Power Point、Adobe Portable Document Format (PDF) のいずれかとして、全て印刷の設定はあらかじめ完了しておいて下さい。
- ・ Microsoft Word、Excel、PowerPoint で作成した以外の資料は PDF 形式に変換して保存して下さい。
- ・ 紙と電子データの両方で提出された応募資料のみを選考の対象とします。どちらか片方でしか提出されなかった資料は、選考の対象外としますので、ご留意下さい。
- ・ データの格納方法としては、「 応募用紙」「 補足資料」「 応募企業アンケート」のフォルダ名で、フォルダを作成して、該当するデータを格納して下さい。



3. よくあるご質問 (FAQ)

(1) 応募資格について

- Q 1 協同組合や医療法人でも応募は可能ですか？
A 1 法人格を有しており、3決算期以上経過しておれば、全ての業種・業態の法人が応募可能です。
- Q 2 事業部単位での応募は可能ですか？
A 2 法人単位でご応募いただいておりますが、事業部単位では受け付けておりません。
- Q 3 ホールディングス化の一環で、旧法人から新法人に事業譲渡しておりますが、応募は可能ですか？
A 3 旧法人、新法人で合わせて3決算期以上の資料をご提出いただければ、応募が可能です。

(2) 応募資料について

- Q 1 会社紹介等の映像資料、業界紙等への掲載記事、クレドカード、代表者の著書等、A 4サイズ以外の資料を補足資料として提出できますか？
A 1 A 4サイズ以外の資料や、紙と電子データの両方で提出されていない資料につきましては、選考対象から除外しますので、あらかじめご了承下さい。
- Q 2 提出した資料は返却されますか？
A 2 ご提出いただいた資料は返却できませんので、重要な資料はコピーをお送りいただきますよう、ご留意下さい。
- Q 3 提出した資料に記載されている情報が外部に漏れてしまうことはありませんか？
A 3 ご提出いただいた資料は機密情報として厳重に扱い、経済産業省、「おもてなし経営企業選」事務局および審査委員のみ閲覧・共有いたします。資料は「おもてなし経営企業選」の選考が終了した時点で事務局が責任を持って破棄いたします。

- Q 4 提出した資料に記載した情報は、どこまでが公表されますか？
A 4 選考段階での応募資料の情報の外部公開は一切行いません。
選考を通過され、「おもてなし経営企業選」として公表させていただく際には、事前に事務局から通知の上、ご了承いただいた情報のみを公表する予定です。

(3) 選考方法について

- Q 1 経営者等ヒアリング(1次選考)の出席対象者は、経営者(代表者)だけ出席すればよいのでしょうか？
A 1 経営者(代表者)に加えて、社員(1 ~ 2名程度)にもご出席いただきます。詳細は、書類審査通過の通知時に連絡いたします。

以 上

【別紙2】 応募時提出項目一覧表

項目	概要	提出資料	記入方法
1. 法人プロフィール			
法人名		応募用紙	記入式
代表者役職		応募用紙	記入式
代表者氏名		応募用紙	記入式
所在地		応募用紙	記入式
事業内容		応募用紙	記入式
社員数		応募用紙	記入式
創業年月・設立年月		応募用紙	記入式
沿革		応募用紙	記入式
ホームページURL		応募用紙	記入式
受賞歴		応募用紙	記入式
自社紹介		応募用紙	記入式
担当窓口		応募用紙	記入式
2. 応募資格			
応募の単位	法人格を有しており、当法人から重複して応募していない。	応募用紙	チェック式
応募への代表者の同意	「おもてなし経営企業選」への応募に代表者が同意しており、応募書類が事実と相違ないことを確認している。	応募用紙	チェック式
事業の継続	3決算期以上、事業が継続している。	応募用紙	チェック式
コンプライアンス	公序良俗に反する事業を行っておらず、5年以内に法人や構成員が重大な法令違反をしておらず、重大な労働災害を起こしていない。	応募用紙	チェック式
経営者等ヒアリング(1次選考)の同意	1次選考に進んだ場合、所定の日時・場所に来場し、経営者等ヒアリングを実施することに同意する。 日時： 26年12月1日(月)～27年1月16日(金)を想定 場所： 下記会場の内、希望する会場 (交通費は自己負担となります) 北海道経済産業局 北海道札幌市北区北8条西2丁目 札幌第1合同庁舎 東北経済産業局 宮城県仙台市青葉区本町3丁目3番1号 仙台合同庁舎 関東経済産業局 埼玉県さいたま市新都心1番地1 さいたま新都心合同庁舎1号館 経済産業省 東京都千代田区霞が関1丁目3番1号 中部経済産業局 愛知県名古屋市中区三の丸2丁目5番2号 中部経済産業局 電力・ガス事業北陸支局 富山県富山市牛島新町11番7号 富山地方合同庁舎3階 近畿経済産業局 大阪府大阪市中央区大手前1丁目5番44号 大阪合同庁舎1号館 中国経済産業局 広島県広島市中区上八丁堀6番30号 四国経済産業局 香川県高松市サンポート3番33号 高松サンポート合同庁舎 九州経済産業局 福岡県福岡市博多区博多駅東2丁目11番1号 福岡合同庁舎本館 沖縄総合事務局 経済産業部 沖縄県那覇市おもろまち2丁目1番1号 那覇第2地方合同庁舎2号館	応募用紙	チェック式
企業訪問(2次選考)の同意	2次選考に進んだ場合、企業訪問(選考基準と関連する現場に赴いての選考)を行うことに同意する。	応募用紙	チェック式
選考結果不問への同意	応募企業から落選理由などの選考結果等に関する問い合わせを行わない、また、問い合わせがあった場合に、事務局が応じないことに同意する。	応募用紙	チェック式
「おもてなし経営」広報活動への同意	「おもてなし経営企業選」に選出された場合、選出対象となった経営の仕組み・取組みや法人の基本情報等を公開すること、および各種メディアからの取材・掲載依頼や講演依頼等に誠実に対応することを通して、「おもてなし経営」の普及に協力することに同意する。	応募用紙	チェック式

項目	概要	提出資料	記入方法
3. 選考項目			
(1) 定量指標			
損益計算書関連	直近3決算期分の 売上高・売上高前期比・売上総利益・売上総利益率・ 営業利益・営業利益率・人件費・減価償却費	応募用紙 補足資料 (損益計算書の写し)	記入式
貸借対照表関連	直近3決算期分の 自己資本・総資本・自己資本比率	応募用紙 補足資料 (貸借対照表の写し)	記入式
社員関連	直近3決算期分の 期初社員数・期中採用者数・期中退職者数・離職率	応募用紙	記入式
(2) 社員に関する指標			
経営理念の浸透	職種・役職にかかわらず、全社員に経営理念を浸透させる取組みを行っており、社員の行動変革につながっている。	応募用紙 (必要時 補足資料)	記入式
社員の意欲や満足度の向上	社員の意欲ややりがい・満足度を向上させる取組みを行っており、社員の意欲などが他社と比較して高い。	応募用紙 (必要時 補足資料)	記入式
人材の採用・社員の育成	「おもてなし経営」を実践するための人材採用・教育方針として社員の人材像や能力要件が明確化され、その方針に沿って一貫した採用・教育が行われている。業務に係るスキルと並行して、礼節・パブリックマナーなどの教育が行われており、社員の能力が他社と比較して高い。	応募用紙 (必要時 補足資料)	記入式
マニュアルを超えたサービスのための教育	偶発的・想定外の状況でも最高の顧客満足を実現するために、社員が独自の判断でマニュアルを超えた対応ができるような教育手法を有しており、現場から「最高のおもてなし」のエピソードが定期的に生まれている。	応募用紙 (必要時 補足資料)	記入式
(3) 地域・社会に関する指標			
地域・社会貢献の活動	地域行事への社員の参加、地域固有の魅力を作り出す活動や場の創出、社会貢献活動など、地域・社会と積極的に関わる活動を行っている。	応募用紙 (必要時 補足資料)	記入式
(4) 顧客に関する指標			
高付加価値サービスの提供	顧客のニーズを追求した差別化・高付加価値サービスを提供しており、顧客満足度が高く、サービスの差別化・高付加価値化を説明できる業績関連指標*に表れている。	応募用紙 (必要時 補足資料)	記入式
顧客満足度の収集・活用	顧客の声・情報・ニーズを収集・活用する仕組みを有しており、顧客満足度の向上や新たなサービスの創出につながっている。	応募用紙 (必要時 補足資料)	記入式
継続的な業務の改善	顧客と接する時間をより長く確保するため、また、繁閑や社員の優劣などによらず「最高のおもてなし」を提供するために、業務効率化・業務改善・IT化・5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰)などの取組みを継続的に行い、サービス品質の向上を実現している。	応募用紙 (必要時 補足資料)	記入式
顧客との価値の共創	顧客にサービスを提供する過程の中で、体験・共感・学習などの場を提供し、サービス品質の向上、顧客満足度の向上に貢献している。	応募用紙 (必要時 補足資料)	記入式

*: 業績関連指標と期間(直近3決算期以上)を自ら設定し、その指標の推移を明示した上で説明する。
業績関連指標は売上・売上総利益・営業利益・客数・客単価・リピート率・顧客満足度など、自社のサービスを説明する上で適切なものを選択する。
一般的な指標に限らず、独自で集計している指標でも構わない。また、複数の指標を取り上げて構わない。